

YHDENVERTAISUUS- ja TASA-ARVOLAUTAKUNTA/Jaosto

Vammaisuus, kohtuullinen mukautus, posti, pakettiautomaatti

Diaarinumero: YVTLTK/8XX/2020

Antopäivä: XX.XX.2021

Hakija on pyörätuolilla liikkuva henkilö ja on tilannut paketteja Postin palvelupisteelle. Hakija katsoi, että häntä on syrjitty hänen vammaisuutensa perusteella, kun hänen pakettinsa siirtyvät usein esteelliseen tilaan pakettiautomaattiin. Hakija ei saa pakettiautomaattien kaikista lokeroista pakettejaan. Asiassa esitetyn selvityksen perusteella osa hakijan paketeista olivat riidattomasti siirtyneet esteellisissä tiloissa oleviin pakettiautomaatteihin.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta totesi, että kaikille avoin pakettipalvelu voi hakijan väitteen mukaisesti tosiasiallisesti muodostua sellaiseksi, että vammaiset pyörätuolilla liikkuvat henkilöt eivät voi muiden kanssa yhdenvertaisesti käyttää palvelua. Asiassa oli siten arvioitava, olisiko kohtuullisen mukautuksen tekeminen vastaajalle kohtuullista. Lautakunta totesi, että vastaaja on iso toimija ja sillä on hyvä taloudellinen asema.

Vastaaja totesi, että se on toteuttanut kohtuullisia mukautuksia palvelemalla joustavasti toimipisteissä, muuttamalla automaattien toimintalogiikkaa ja luomalla mahdollisuuden ohjata paketteja vapaavalintaiseen noutopaikkaan. Paketteja voi myös pyytää ohjaamaan toiseen noutopisteeseen, mikäli paketti on ruuhkan vuoksi ohjautunut eri noutopisteeseen.

Lautakunta totesi, että yhdenvertainen palvelujen pariin pääseminen ei tarkoita sitä, että palveluntarjoajan tulisi tarjota palveluja täsmällisesti samanlaisissa olosuhteissa kaikille. Keskeistä oli, että vammaiset henkilöt voivat yhdenvertaisesti muiden kanssa käyttää avoimia yleisölle tarjottavia palveluja. Pelkästään se seikka, että osa pakettiautomaatin lokeroista on korkeammalla ja osa matalammalla, ei tee palvelusta syrjivää. Lisäksi pakettien siirtyminen johtui ruuhkasta, eikä se siten johtunut suoraan syrjivästä palvelusta.

Hakija ehdotti, että vastaaja alkaisi kerätä liikuntarajoitteisista henkilöistä tietoa ja pakettien ohjaus voisi perustua tähän tietoon. Vastaaja totesi, että pakettien ohjausjärjestelmän muutos aiheuttaisi suuret kustannukset ja ettei se voi toistaiseksi tietosuojasyistä kerätä tietoa asiakkaiden liikuntarajoitteista. Vastaaja oli toisaalta ryhtynyt selvittämään, olisiko tämä jatkossa mahdollista ja lisäksi käynnistänyt useita toimenpiteitä vammaisille henkilöille suunnatun pakettipalvelun parantamiseksi.

Lautakunta katsoi, että käsiteltävässä olevassa asiassa muutosta automaattiseen pakettien ohjausjärjestelmään ei voitu pitää hakijalle kohtuullisena mukautuksena. Hakijalla oli pakettiautomaattia käyttäessään mahdollisuus etukäteisesti tiedustella, missä luokassa hänen pakettinsa on, ja mikäli luokku on liian korkealla, paketin paikkaa voidaan Postin toimesta vaihtaa. Lisäksi hakijalla oli mahdollisuus saada paketti ohjattua toiseen toimipisteeseen, mikäli paketti on ohjautunut esteelliseen tilaan. Hakijalla oli siis mahdollisuus saada pakettinsa esteettömästi monin eri tavoin ajoittaisesta ruuhkatilanteesta huolimatta.

Lautakunta totesi, että palvelu oli järjestettävissä niin, että se on saavutettavissa myös pyörätuolin käyttäjälle, eikä vastaaja näin ollen ole laiminlyönyt kohtuullisten mukautusten tekemistä. Vastaaja kumosi syntyneen syrjintäolettan ja näytti, ettei se kohdellut hakijaa hänen vammaisuutensa liittyvän syyn perusteella yhdenvertaisuuslain 8 §:n syrjintäkiellon vastaisesti. Lautakunta hylkäsi hakijan hakemuksen.

(Ei lainvoimainen)

Asian tausta

Hakija on pyörätuolilla liikkuva henkilö. Hakija on tilannut paketteja Postin palvelupisteelle. Posti on ajoittain ohjannut hakijan paketit lähimpään vapaana olevaan noutopisteeseen pakettiautomaattiin, koska palvelupiste on ruuhkautunut. Osa pakettiautomaateista on sijoitettu esteellisiin tiloihin.

Hakijan vaatimukset

Hakija katsoo, että vastaaja on syrjinyt häntä epäämällä häneltä kohtuulliset mukautukset.

Hakijan perustelut

Hakija tilaa pakettinsa Postin palvelupisteelle, jotta hän voi hakea pakettinsa itsenäisesti. Posti vetoaa ruuhkaan ja vie paketit toiselle puolelle kaupunkia pakettiautomaattiin. Osa pakettiautomaateista on sijoitettu esteelliseen tilaan ja lisäksi pakettiautomaatti on esteellinen. Hakija ei pysty itse ottamaan pakettejaan alimmista lokeroista, eikä myöskään kahdesta ylimmästä. Pakettiautomaattiin siirretyn paketin saamiseksi hakija on joutunut pyytämään apua ohikulkijoilta, mikä asettaa hänet vaaraan joutua rikoksen uhriksi.

Posti on ehdottanut hakijalle, että joku henkilö tulisi hakijan kanssa noutamaan pakettia tai, että hakija pyytää erikseen jälkikäteen uudelleenlähetyksen sinne, minne alun alkaen paketti on tilattu. Hakija joutuu tekemään tämän jokaisen paketin kohdalla aina uudelleen. Postin pitäisi pystyä hoitamaan asia helpommin. Postin palvelun pitäisi olla yhdenvertaista ja huomioida pyörätuolilla liikkuvat.

Hakija on aina valinnut toimituspaikaksi ja omaksi noutopisteeksi saman asiamiespostin, koska sieltä hän pystyy hakemaan paketit itsenäisesti. Myös pakettien hakeminen onnistuu samalla, kun hän hoitaa muita asioita. Asiassa on otettava huomioon, että vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua saa vain 18 yhdensuuntaista matkaa. Kunnat pitävät tätä lain minimiä maksimina. Tämä tarkoittaa, että vaikeavammaisen pääsee liikkumaan kotoaan yhdeksän kertaa kuukaudessa. Tästä syystä sillä on merkitystä, minne paketit tulevat. Pakettien jatkolähetys muualle haittaa merkittävästi vammaisen henkilön elämää muutenkin kuin vain paketin haun verran.

Hakija on tehnyt kaikki ne toimenpiteet, mitä kuluttajan on mahdollista tehdä, varmistaakseen pakettinsa kulun haluamaansa toimipisteeseen. Nämä toimenpiteet eivät kuitenkaan takaa, että paketti tulee hakijan valitsemaan asiamiespostiin. Pakettien kotiinkuljetus ei taas ole ilmainen palvelu. Posti antaa tällöin vain neljän tunnin

aikahaarukan, milloin paketti toimitetaan. Hakijan asuinpaikkakunnalla tämä on rajattu aamupäiviin, joten työssäkäyvälle tämä on mahdoton yhtälö.

Koska Postilla on käytössään automaattinen pakettien ohjausjärjestelmä, järjestelmään ei ole vaikeaa saada sellaista vaihtoehtoa, joka pakottaa liikuntaesteisten henkilöiden paketit tiettyyn paikkaan. Silloin ruuhkatilanteissa terveiden paketit ohjattaisiin pakettiautomaatteihin tai muihin noutopisteisiin ja liikuntaesteisten paketit paikkoihin, jotka he ovat itse määritelleet. Vammaisten tulisi saada pakettinsa samassa ajassa kuin muut ja esteetöntä palvelua käyttäen. Vammaisille tarjotaan huomattavasti huonompaa palvelua.

Vastaaja ei ole tehnyt mitään noudattaakseen yhdenvertaisuuslakia ja YK:n vammaisyleissopimusta. Vastaaja ei ole tehnyt kohtuullista mukautusta, eli pakettien automaattiohjaukseen ei ole laitettu pakottavaa pakettienohjausta liikuntaesteiselle, kuten yhdenvertaisuuslaki ja YK:n vammaisyleissopimus edellyttävät. Tätä korostaa sekin, että Posti on saanut valituksia aiemmin asiasta, ja yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta on katsonut Postin menetelleen pakettiautomaattien osalta syrjivästi. Posti ei ole kuitenkaan aloittanut tehokkaita toimia syrjinnän poistamiseksi, joten syrjinnän tunnusmerkit täyttyy.

Vastaajan vastaus

Vastaaja kiistää syrjineensä hakijaa.

Vastaajan perustelut

Postin palvelupistekonseptissa yksi tärkeimmistä suunnitteluperiaatteista on palvelujen saavutettavuus. Posti pyrkii esteettömyyteen kaikissa toimipisteissään ja vammaisille asiakkaille tarjotaan palvelua tarvittaessa erityisjärjestelyin postitoimipisteissä. Posti on pyrkinyt käytettävissään olevin keinoin huolehtimaan erilaisten asiakkaiden asiointimahdollisuuksista myös pakettiautomaateilla. Automaateille on joitakin poikkeuksia lukuun ottamatta esteetön pääsy myös pyörätuolilla. Automaattien toimintalogiikka on suunniteltu niin, että ensisijaisesti käytetään keskitasolla sijaitsevia lokeroita. Vasta niiden täytyttyä käytetään ylä- tai alalokeroita. Postin käytössä olevien automaattien toimintalogiikkaa ei ole käytännössä mahdollista muuttaa niin, että asiakas voisi valita lokeron sijainnin. Tällainen muutos merkitsisi koko automaattiverkoston uusimista ja aiheuttaisi merkittävät, jopa satojen tuhansien eurojen kustannukset. Tässäkään tapauksessa ei voida taata sitä, että automaatilla olisi vapaana keskitason lokeroita.

Toimitettujen pakettien määrä on noussut koronapandemian aikana poikkeuksellisen suureksi. Tämän vuoksi monet pakettiautomaatit ja palvelupisteet ovat olleet hyvin ruuhkaisia. Monissa pakettiautomaateissa lokerot joudutaan täyttämään ääriään myöten, eivätkä paketit aina välttämättä mahdu asiakkaan valitsemaan noutopisteeseen, jolloin paketti siirretään seuraavaan vapaaseen palvelupisteeseen. Paketti saattaa muistakin syistä ohjautua muuhun kuin postinsaajan osoitetta lähimpään postitoimipaikkaan.

Postilla on käytössä automaattinen pakettienohjaus, joka ohjaa paketit ensin tilaushetkellä valittuun noutopisteeseen (pakettiautomaatti tai palvelupiste). On mahdollista, että asiakkaan valitsema noutopiste on hetkellisesti täynnä. Jos näin käy, lähetys ohjataan lähinnä olevaan vapaaseen noutopisteeseen. Jos asiakas ei ole valinnut tilaushetkellä noutopistettä, paketit ohjataan asiakkaan omaan noutopisteeseen. Postin verkkopalvelussa eli OmaPostissa kuluttaja voi maksutta ohjata paketit haluamaansa noutopaikkaan ottamalla

käyttöön Oma noutopiste-palvelun. Viimeisenä vaihtoehtona paketit toimitetaan katuosoitteen perusteella lähimpänä olevaan Postin noutopisteeseen, kun verkkokauppatilauksen yhteydessä ei ole valittu noutopistettä ja OmaPostissa ei ole asetettu omaa noutopistettä. Palvelun toimintaperiaate kerrotaan Postin verkkosivuilla.

Postilla ei ole tietoa postinsaajien henkilökohtaisista ominaisuuksista, esimerkiksi liikuntaesteisyydestä, eikä tällaisen sensitiivisen henkilötiedon käsittely Postin lähetystenseurannan järjestelmässä ole tietosuojasyistä mahdollista. Postin prosessissa ja järjestelmässä voidaan tehdä vain rajoitetusti lähetyksen automaattisia ohjausjärjestelyjä. Jos tietyn noutopisteen kapasiteetti täyttyy, yksittäistä postinsaajaa ei voida priorisoida, vaan kaikkien asiakkaiden lähetykset siirtyvät automaattisesti saman logiikan mukaisesti lähimpään vapaaseen palvelupisteeseen.

Lähetysten valtavan määrän vuoksi järjestelmämuutokset, jotka takaisivat yksittäisten pakettien tai vastaanottajien erikoiskohtelun, eivät ole mahdollista ilman merkittäviä kehityspanostuksia ja investointeja. Lähetysten automaattisiin ohjausjärjestelyihin ei voida myöskään tehdä sellaista poikkeusta, jolla asiakas estäisi pakettiautomaattiin tilatun paketin jatkolähettämisen toiseen noutopaikkaan, kuin mihin asiakas on lähetyksen tilannut. Jos paketti on jostakin syystä ohjautunut muuhun kuin postinsaajan toivomaan noutopisteeseen, liikuntaesteinen asiakas voi ottaa yhteyttä Postin asiakaspalveluun ja pyytää lähetyksen siirtoa toiseen noutopisteeseen.

Posti pyrkii kuitenkin parhaansa mukaan ottamaan asiakkaiden palautteet huomioon palveluiden kehityksessä. Lähetyksen vastaanottaja, jonka asiointimahdollisuudet pakettiautomaatilla ovat vammaan vuoksi rajoitetut, voi ottaa yhteyttä Postin asiakaspalveluun ja kysyä, onko paketti sellaisessa lokerossa, johon hän ylettyy.

Tarvittaessa paketti voidaan siirtää asiakkaan pyynnöstä seuraavana arkipäivänä toiseen lokeroon sillä varauksella, että automaatissa on vapaita lokeroita oikealla korkeudella. Asiakkaan lähetyksen voidaan yksittäistapauksissa myös pyynnöstä siirtää toiseen palvelupisteeseen. Lisäksi suurin osa pakettiautomaateista sijaitsee vähittäiskaupan kumppaneiden toimipaikoissa, joissa on mahdollista pyytää apua henkilökunnalta.

Posti katsoo toteuttaneensa kohtuullisia mukautuksia palvelemalla asiakkaita joustavasti toimipisteissä, muuttamalla automaattien toimintalogiikkaa niissä rajoissa, kuin se on ollut mahdollista ja luomalla mahdollisuuden ohjata paketteja vapaavalintaiseen noutopaikkaan. Valitettavasti pakettiautomaatteihin ei ole mahdollista toteuttaa toimintaa, jolla voitaisiin taata lokeron sijainti automaatissa tai tehdä nykyistä enemmän automaattisia ja yksilöllisiä ohjaustoimeksiantoja lähetyksille. Tällaiset muutokset eivät olisi luonteeltaan yhdenvertaisuuslainsäädännön tarkoittamia yksittäistapauksessa toteutettavia tarpeellisia ja asianmukaisia muutoksia ja järjestelyjä. Kyse olisi huomattavasti merkittävämmistä muutoksista, jotka aiheuttaisivat Postille suhteetonta ja kohtuutonta rasitetta.

Posti on tutkinut hakijan pakettihistorian viimeiseltä kolmelta kuukaudelta. Tietyissä tilanteissa havaittiin Postin pakettien ohjausjärjestelmässä logiikkavirhe, jolloin paketti on ohjautunut noudettavaksi kauempaa kuin on ollut tarkoitus. Tämä virheellinen lähetyksenohjaus on nyt tunnistettu ja logiikkavirhe on korjattu.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta on tehnyt 20.4.2017 päätöksen vastaavanlaisesta Postin pakettipalveluja ja pakettiautomaattien toimintaa koskevasta valituksesta. Lautakunta katsoi, että asiassa on syntynyt syrjintäolettaja, mutta Posti on esittämänsä selvityksen

perusteella kumonnut syrjintäolettan. Tilanne ei ole vuoden 2017 jälkeen muuttunut siten, että Postin tekemät kohtuulliset mukautukset eivät enää olisi riittäviä.

Tällä hetkellä Posti selvittää, kuinka Posti voisi parantaa vammaisille tai muuten erityistarpeellisille asiakkaille tarjottavaa pakettien vastaanoton kokemusta eri prosesseissa. Tutkinnassa on erityisesti ratkaisuvaihtoehto, että asiakkaat voivat olla yhteydessä asiakaspalveluun erityistarpeidensa suhteen, jolloin Posti voisi merkitä tästä tiedon ja jatkossa heidän pakettinsa voitaisiin ohjata prosessissa heidän ennalta osoitettuun palvelupisteeseensä, tai siirtää se kotitoimitusprosessiin. Tämän toteutuminen edellyttää kuitenkin, että Posti saa määriteltyä riittävän turvallisen ja asiakkaalle vaivattoman tavan tallentaa arkaluontoista asiakastietoa, jotta tietosuojan ja yksityisyyden suojaan liittyvät vaatimukset täyttyvät. Nykyisin asiakasrekisteri ei sisällä arkaluonteista tietoa, joten tämä edellyttää prosessiin, työohjeisiin ja todennäköisesti tietojärjestelmiin muutoksia.

Myös Oma noutopiste-palvelun toimivuutta on parannettu huhtikuussa 2021. Lisäksi Postin palvelupisteverkostossa käydään parhaillaan läpi toimipisteiden esteettömyystietoja, mukaan lukien pakettiautomaattien sijainnin esteettömyys. Havaitut puutteet ja vanhentuneet merkinnät korjataan. Jatkossa pakettiautomaattien esteettömyyden tilanne varmistetaan tilasuunnittelun mittojen tarkistamisen lisäksi myös tekemällä tarkempia reittitarkistuksia automaatin luokse.

Posti on pyrkinyt ottamaan asiakkaiden palautteet huomioon palveluiden kehityksessä siten, että kaikkia asiakkaita kohdeltaisiin yhdenvertaisesti. Myös kohtuullisia mukautuksia on tehty, jotta liikuntavammaisille ja muille asiakkaille, joilla on erityistarpeita, saataisiin toimivat palvelut. Lisätoimenpiteitä on työn alla ja mukautuksia tehdään jatkossakin, jos uusia ongelmakohtia havaitaan. Posti katsoo jo tehtyjen ja valmisteilla olevien muutosten täyttävän yhdenvertaisuussääntelyn edellyttämät riittävät kohtuulliset mukautukset pakettipalveluissa. Hakijan tekemä hakemus tulee hylätä.

Esittelijän esitys

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta hylkää hakemuksen.

Kysymyksenasettelu

Asiassa on kyse siitä, onko vastaaja syrjinyt hakijaa, kun vastaaja ei ole toimittanut paketteja hakijan valitsemaan noutopisteeseen, vaan on siirtänyt osan hakijan paketeista esteellisiin toimitiloihin ja/tai pakettiautomaatteihin.

Perustelut

Sovellettavat oikeusohjeet

Yhdenvertaisuuslakia (1325/2014) sovelletaan 2 §:n 1 momentin mukaan julkisessa ja yksityisessä toiminnassa. Yhdenvertaisuuslain 8 §:n mukaan syrjintä muun ohella vammaisuuden perusteella on kielletty. Lain 8 §:n 2 momentin mukaan syrjintää on myös kohtuullisten mukautusten epääminen.

Välittömänä syrjintänä pidetään yhdenvertaisuuslain 10 §:n mukaan sitä, että jotakuta kohdellaan henkilöön liittyvän syyn perusteella epäsuotuisammin kuin jotakuta muuta on kohdeltu, kohdellaan tai kohdeltaisiin vertailukelpoisessa tilanteessa.

Välillisenä syrjintänä pidetään yhdenvertaisuuslain 13 §:n mukaan sitä, että näennäisesti yhdenvertainen sääntö, peruste tai käytäntö saattaa jonkun muita epäedullisempaan asemaan henkilöön liittyvän syyn perusteella, paitsi jos säännöllä, perusteella tai käytännöllä on hyväksyttävä tavoite ja tavoitteen saavuttamiseksi käytetyt keinot ovat asianmukaisia ja tarpeellisia.

Yhdenvertaisuuslain 15 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen, koulutuksen järjestäjän, työnantajan sekä tavaroiden tai palvelujen tarjoajan on tehtävä asianmukaiset ja kulloisessakin tilanteessa tarvittavat kohtuulliset mukautukset, jotta vammainen henkilö voi yhdenvertaisesti muiden kanssa asioida viranomaisissa sekä saada koulutusta, työtä ja yleisesti tarjolla olevia tavaroita ja palveluita samoin kuin suoriutua työtehtävistä ja edetä työuralla. Lain 15 §:n 2 momentin mukaan mukautusten kohtuullisuutta arvioitaessa otetaan huomioon vammaisen ihmisen tarpeiden lisäksi 1 momentissa tarkoitetun toimijan koko, taloudellinen asema, toiminnan luonne ja laajuus sekä mukautusten arvioidut kustannukset ja mukautuksia varten saatavissa oleva tuki.

Yhdenvertaisuuslain 28 §:n mukaan vireillepanijan on syrjintää tai vastatoimia koskevaa asiaa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa käsiteltäessä esitettävä selvitystä seikoista, joihin vaatimus perustuu. Jos asiaa käsiteltäessä esitettyjen selvitysten perusteella voidaan olettaa syrjinnän tai vastatoimien kieltoa rikotun, vastapuolen on kumotakseen oletuksen osoitettava, että kieltoa ei ole rikottu.

Suomessa lailla (26/2016) voimaansaatetun YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksista tehdyn yleissopimuksen (CRPD, jälj. YK:n vammaisyleissopimus) 2 artiklan mukaan kohtuullisella mukauttamisella tarkoitetaan tarvittaessa yksittäistapauksessa toteutettavia tarpeellisia ja asianmukaisia muutoksia ja järjestelyjä, joilla ei aiheuteta suhteetonta tai kohtuutonta rasitetta ja joilla varmistetaan vammaisten henkilöiden mahdollisuus nauttia tai käyttää kaikkia ihmisoikeuksia ja perusvapauksia yhdenvertaisesti muiden kanssa. Sopimuksen 5 artiklan 3 kohdan mukaan sopimuspuolet toteuttavat kaikki asianmukaiset toimet varmistaakseen kohtuullisten mukautusten tekemisen.

YK:n vammaisyleissopimuksen yleisperiaatteita koskevan 3 artiklan mukaan yleissopimuksen periaatteena on muun muassa esteettömyys ja saavutettavuus, joista säädetään sopimuksen 9 artiklassa. YK:n vammaisyleissopimuksen 9 artiklan 1 kohdan mukaan vammaisille henkilöille on varmistettava muiden kanssa yhdenvertainen pääsy fyysiseen ympäristöön sekä muihin yleisölle avoimiin tai tarjottaviin järjestelyihin ja palveluihin sekä kaupunki- että maaseutualueilla. Toimia, joihin sisältyy saavutettavuuden esteiden tunnistaminen ja poistaminen, sovelletaan muun muassa sisä- ja ulkotiloihin sekä palveluihin.

Syrjintäolettaman syntyminen

Yhdenvertaisuuslain esitöiden mukaan pelkkä väite tai epäily syrjinnän tai vastatoimien kiellon rikkomisesta ei riitä olettaman syntymiseen. Täyttä näyttöä syrjinnästä tai vastatoimista ei kuitenkaan edellytetä, vaan riittävää on, että tuomioistuimelle tai muulle asiaa käsittelevälle toimivaltaiselle viranomaiselle syntyy esille tulleiden seikkojen valossa perustellusti oletttama syrjinnän tai vastatoimien kiellon vastaisesta menettelystä. Olettama syrjinnän tai vastatoimien kiellon rikkomisesta voi perustua paitsi vireillepanijan, myös

vastapuolen esille tuomiin seikkoihin taikka mahdolliseen muuhun asiaa käsiteltäessä saatuun selvitykseen. (HE 19/2014 vp s. 93.)

Yhdenvertaisuuslakia koskevan hallituksen esityksen syrjintäkiellosta ei johdu velvollisuutta kohdella ihmisiä eri tavoin näiden henkilökohtaisten tarpeiden edellyttämällä tavalla, jollei kyse ole ehdotetun lain 15 §:ssä tarkoitettusta vammaisen henkilön tarvitsemasta kohtuullisesta mukautuksesta. Esitöiden mukaan kohtuullisten mukautusten tulee olla kulloisessakin tilanteessa tarvittavia. Mukautukset ovat luonteeltaan tapauskohtaisia ja niiden tulee vastata kyseisessä konkreettisessa tilanteessa vammaisen ihmisen tarpeisiin. Mukautukset voidaan toteuttaa olosuhteista riippuen eri tavoin. Mukautuksen kohtuullisuudella tarkoitetaan yhtäältä sitä, että mukautuksista ei saa koitua kohtuutonta taloudellista tai muunlaista rasitetta, ja toisaalta sitä, että mukautusten tulee vammaisten ihmisten näkökulmasta kohtuullisella tavalla toteuttaa heidän yhdenvertaiset mahdollisuutensa saada esimerkiksi palveluja. (HE 19/2014 vp s. 70 ja 79-81.)

Edelleen hallituksen esityksen mukaan toimenpide on ”tarvittava” esimerkiksi silloin, kun jokin palvelu ei ole vammaisen ihmisen saatavilla muihin henkilöihin verrattuna vastaavalla tavalla ilman mukautusta. Mukautus voi tällaisessa tilanteessa olla esimerkiksi luiskan asettaminen tilapäisesti portaisiin pyörätuolia varten. Mukautusten tarvittavuus ilmenee yleensä käytännössä siten, että vammaisen ihminen pyytää mukautusta, jos hän katsoo sellaista tarvittavan. Sääntely ei edellytä, että olosuhteet, joissa esimerkiksi palveluja tarjotaan, ovat kohtuullisten mukautusten tekemisen jälkeen vammaisille ihmisille täsmälleen samanlaiset kuin muille asiakkaille. Olennaista on, että palvelut tulevat mukautuksilla vammaisten ihmisten saataville. (HE 19/2014 vp s. 79-80.)

Yhdenvertaisuuslakia koskevan hallituksen esityksen mukaan on selvää, että mukautusten toteuttamisesta aiheutuvat kustannukset ja muut merkitykselliset seikat huomioon ottaen kohtuuttomaksi muodostavien mukautusten tekemiseen ei ole velvollisuutta. Mukautusten tulee siten olla tarkoituksenmukaisia ja turvallisia. Mukautuksista ei siten saa aiheutua vahingon vaaraa. Asianmukaisuusvaatimus pitää sisällään ajatuksen toimenpiteiden tehokkuudesta ja käytännöllisyydestä. Toimenpiteen tulee vastata vammaisen ihmisen tarpeeseen, se tulee toteuttaa kohtuullisessa ajassa mukauttamispyyntöä esittämisestä, ja sen tulee olla käytännön näkökulmasta olosuhteisiin soveltuva. (HE 19/2014 vp s. 79-80.)

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta on aiemmin antanut päätöksen koskien Postin pakettiautomaatteja (YVTltk dno 139/2016, antopäivä 20.4.2017, lainvoimainen). Asia koski tilannetta, jossa osa Postin pakettiautomaattien lokeroista oli niin korkealla, ettei pyörätuolissa istuva tai lyhyt henkilö ylettynyt niihin. Lautakunta totesi, että vastaajan selvityksen perusteella palvelu on järjestettävissä niin, että se on saavutettavissa myös pyörätuolin käyttäjälle ja lyhyelle henkilölle, eikä vastaaja näin ollen ole laiminlyönyt kohtuullisten mukautusten tekemistä asiassa. Lautakunta katsoi, että vastaaja oli kumonnut asiassa syntyneen syrjintäolettan ja näyttänyt, ettei se ollut toiminut yhdenvertaisuuslain 8 §:n mukaisen syrjintäkiellon vastaisesti. Näin ollen lautakunta hylkäsi hakemuksen. Lautakunta toteaa selvyiden vuoksi, ettei asiassa siten todettu yhdenvertaisuuslaissa tarkoitettua kiellettyä syrjintää.

Hakija on katsonut, että häntä on syrjitty hänen vammaisuutensa perusteella, kun hakijan mukaan hänen pakettinsa siirtyvät usein esteelliseen toimipisteeseen pakettiautomaattiin, eikä hän tällöin voi hakea paketteja. Hakija ei saa pyörätuolilla liikkeessaan pakettiautomaattien alimmista tai ylimmistä lokeroista pakettejaan.

Asiassa esitetyn selvityksen perusteella osa hakijan paketeista on riidattomasti siirtynyt pakettiautomaatteihin. Osa näistä pakettiautomaateista on sijoitettu esteellisiin tiloihin. Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta toteaa, että kaikille avoin pakettipalvelu voi hakijan väitteen mukaisesti tosiasiallisesti muodostua sellaiseksi, että vammaiset pyörätuolilla liikkuvat henkilöt eivät voi muiden kanssa yhdenvertaisesti käyttää palvelua. Lautakunta katsoo hakijan esittäneen sellaista selvitystä, jonka perusteella syrjintäoletama on syntynyt kohtuullisen mukautuksen epäämisestä.

Syrjintäoletaman kumoaminen

Vastaaajan on syrjintäoletaman kumotakseen näytettävä, ettei se ole toiminut yhdenvertaisuuslain 8 §:n mukaisen syrjintäkiellon vastaisesti.

Asiassa on siten arvioitava, olisiko kohtuullisen mukautuksen tekeminen vastaajalle kohtuullista. Mukautusten kohtuullisuutta arvioitaessa lähtökohtana on vammaisen ihmisen tarve kyseisessä yksittäisessä tilanteessa. Kohtuullisen mukautuksen arvioinnissa on otettava huomioon toimijan koko, taloudellinen asema, toiminnan luonne ja laajuus sekä mukautusten arvioidut kustannukset ja mukautuksia varten saatavissa oleva tuki. Lautakunta toteaa, että vastaaja on iso toimija ja sillä on hyvä taloudellinen asema.

Vastaaja on todennut, että se on toteuttanut kohtuullisia mukautuksia palvelemalla asiakkaita joustavasti toimipisteissä, muuttamalla automaattien toimintalogiikkaa niissä rajoissa, kuin se on ollut mahdollista ja luomalla mahdollisuuden ohjata paketteja vapaavalintaiseen noutopaikkaan. Paketteja voi myös pyytää ohjaamaan toiseen noutopisteeseen, mikäli paketti on ruuhkan vuoksi ohjautunut eri noutopisteeseen. Pakettiautomaattien toimintalogiikka on myös muutettu niin, että ensisijaisesti käytetään keskitasolla sijaitsevia lokeroita.

Vastaaja on todennut, että pakettien ohjausjärjestelmän muuttaminen aiheuttaisi suuret kustannukset ja tietosuojasyyistä se ei voi toistaiseksi kerätä asiakkaiden liikuntarajoitteista tietoa. Vastaajalla on kuitenkin käynnissä useita toimenpiteitä vammaisille henkilöille suunnatun pakettipalvelun parantamiseksi.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta toteaa, että yhdenvertainen palvelujen pariin pääseminen ei tarkoita sitä, että palveluntarjoajan tulisi tarjota palveluja täsmällisesti samanlaisissa olosuhteissa kaikille ihmisille. Keskeistä on, että vammaiset henkilöt voivat yhdenvertaisesti muiden kanssa käyttää avoimia yleisölle tarjottavia palveluja. Lautakunta toteaa, että pelkästään se seikka, että osa pakettiautomaatin lokeroista on korkeammalla ja osa matalammalla, ei tee palvelusta syrjivää. Lisäksi pakettien siirtyminen on johtunut ruuhkasta, eikä se siten johdu suoraan syrjivästä palvelusta.

Hakija on ehdottanut, että vastaaja alkaisi kerätä liikuntarajoitteisista henkilöistä tietoa ja pakettien ohjaus voisi perustua tähän tietoon. Vastaaja on kuitenkin selvittänyt, että pakettien ohjausjärjestelmän muutos aiheuttaisi suuret kustannukset ja ettei se voi toistaiseksi tietosuojasyyistä kerätä tietoa asiakkaiden liikuntarajoitteista. Vastaaja on toisaalta ryhtynyt selvittämään, olisiko tämä jatkossa mahdollista. Lautakunta katsoo, että käsiteltävässä olevassa asiassa muutosta Postin automaattiseen pakettien ohjausjärjestelmään ei voida pitää hakijalle kohtuullisena mukautuksena.

Lautakunta toteaa, että Postin palvelun käyttämisen näkökulmasta ei ole merkittävää eroa, noutaako asiakas pakettinsa pakettiautomaatista vai palvelupisteestä. Posti tarjoaa asiakkaalle mahdollisuuksia valita, käyttääkö hän pakettiautomaatteja vai Postin toimipisteitä ja mitä toimipistettä hän käyttää. Hakijalla on lisäksi pakettiautomaattia

käyttäessään mahdollisuus etukäteisesti tiedustella, missä luukussa hänen pakettinsa on, ja mikäli luukku on liian korkealla, paketin paikkaa voidaan Postin toimesta vaihtaa. Lisäksi vastaajan mukaan hakijalla on mahdollisuus saada paketti ohjattua toiseen toimipisteeseen, mikäli paketti on ohjautunut esteelliseen tilaan. Hakijalla on siis mahdollisuus saada pakettinsa esteettömästi monin eri tavoin ajoittaisesta ruuhkatilanteesta huolimatta. Vastaaja on myös todennut edelleen parantavansa vammaisille henkilöille pakettipalveluja.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta toteaa, että vastaajan selvityksen perusteella palvelu on järjestettävissä niin, että se on saavutettavissa myös pyörätuolin käyttäjälle, eikä vastaaja näin ollen ole laiminlyönyt kohtuullisten mukautusten tekemistä hakijalle asiassa. Lautakunta katsoo, että vastaaja on kumonnut asiassa syntyneen syrjintäolettan ja näyttänyt, ettei se ole toiminut yhdenvertaisuuslain 8 §:n mukaisen syrjintäkiellon vastaisesti.

Johtopäätös

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoo, että vastaaja on kumonnut asiassa syntyneen syrjintäolettan ja näyttänyt, ettei se ole kohdellut hakijaa hänen vammaisuutensa liittyvän syyn perusteella yhdenvertaisuuslain 8 §:n syrjinnän kiellon vastaisesti. Lautakunta hylkää hakijan hakemuksen.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan päätös

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta päätti hyväksyä esittelijän esityksen.

Lainkohdat

Yhdenvertaisuuslaki (1325/2014) 2, 8, 10, 13, 15 ja 28 §

Laki vammaisten henkilöiden oikeuksista tehdyn yleissopimuksen ja sen valinnaisen pöytäkirjan lainsäädännön alaan kuuluvien määräysten voimaansaattamisesta (26/2016) 1 §

YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista (SopS 26-27/2016) 2 artikla, 3 artikla, 5 artikla 3 kohta ja 9 artikla 1 kohta

Muutoksenhaku

Muutoksenhakuohjaus liitteenä.

Asian ovat päättäneet Tuomas Ojanen (puheenjohtaja), Riitta-Maija Jouttimäki, Pirkko Mahlamäki, Husein Muhammed ja Sonya Walkila. Asian esittelijä Julia Puumalainen.